

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Saya mohon Bapak/Ibu menjawab pada tempat yang telah disediakan dan pilihlah jawaban pada pertanyaan pilihan dengan memberikan tanda silang (X) pada satu jawaban yang sesuai dengan kondisi sebelumnya.

Identifikasi Responden

Nama Responden :

Pendidikan : a. SMA b. DIII c. S1 d. S2

Nasabah BCA sejak : a. < 6 bulan b. 6 bulan – 1 tahun c. > 1 tahun

Pekerjaan : a. PNS-BUMN c. Wiraswasta
b. Mahasiswa/Pelajar d. Lainnya

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Lingkarilah salah satu angka 1, 2, 3, 4 pada kolom jawaban untuk setiap pernyataan dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya diantara pilihan berikut:

angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

angka 3= Setuju (S)

angka 2= Tidak Setuju (TS)

angka 4= Sangat Setuju (SS)

1. Variabel Pemasaran Relasional

Pernyataan		STS	TS	S	SS
1.	BCA Prioritas Taman Kencana memberikan keyakinan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah	1	2	3	4
2.	BCA Prioritas Taman Kencana memberikan perhatian yang baik bagi nasabah	1	2	3	4
3.	Saya merasa aman menjadi nasabah Prioritas di PT. BCA Prioritas Taman Kencana	1	2	3	4
4.	BCA Prioritas Taman Kencana memberikan komitmen	1	2	3	4

Pernyataan		STS	TS	S	SS
	bagi nasabah dalam pemenuhan janji				
5.	BCA Prioritas Taman Kencana menyediakan informasi yang dapat dipercaya	1	2	3	4
6.	BCA Prioritas Taman Kencana memberikan solusi dalam memecahkan masalah atau keluhan	1	2	3	4
7.	BCA Prioritas Taman Kencana memberikan empati kepada nasabah	1	2	3	4
8.	BCA Prioritas Taman Kencana memberikan kecepatan dalam menangani keluhan	1	2	3	4
9.	Kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi keluhan BCA Prioritas Taman Kencana	1	2	3	4

2. Variabel Kepuasan Nasabah

Pernyataan		STS	TS	S	SS
10.	Produk yang di berikan BCA Prioritas Taman Kencana sesuai dengan harapan nasabah	1	2	3	4
11.	Produk BCA Prioritas Taman Kencana memberi kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan	1	2	3	4
12.	Pegawai BCA Prioritas Taman Kencana baik dalam melayani nasabah	1	2	3	4
13.	Pegawai BCA Prioritas Taman Kencana terampil dalam melayani nasabah	1	2	3	4
14.	Fasilitas di dalam bangunan BCA Prioritas Taman Kencana baik	1	2	3	4
15.	Saya merasa senang dan nyaman mendapatkan pelayanan dari BCA Prioritas Taman Kencana	1	2	3	4
16.	Saya merekomendasikan kepada keluarga, teman atau rekan kerja untuk menjadi nasabah di BCA Prioritas Taman Kencana	1	2	3	4
17.	Saya akan merekomendasikan produk dari BCA Prioritas Taman Kencana kepada orang lain	1	2	3	4
18.	Saya akan merekomendasikan kualitas pelayanan dari BCA Prioritas Taman Kencana kepada orang lain	1	2	3	4

3. Variabel Loyalitas Nasabah

Pernyataan		STS	TS	S	SS
19.	Saya sudah memiliki lebih dari 2 produk perbankan di Bca Prioritas Taman Kencana	1	2	3	4
20.	Saya tertarik produk-produk perbankan dari Bca Prioritas Taman Kencana	1	2	3	4
21.	Saya tertarik produk-produk kredit dari Bca Prioritas Taman Kencana	1	2	3	4
22.	Saya menyarankan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk menjadi nasabah BCA Prioritas Taman Kencana	1	2	3	4
23.	Saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk BCA Prioritas Taman Kencana sehingga saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain	1	2	3	4
24.	Saya tidak ingin pindah ke bank lain selain bank ini, apapun kondisinya.	1	2	3	4

LAMPIRAN 2 – DATA UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

No	Pemasaran Relasional									Kepuasan Nasabah									Loyalitas Nasabah					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	2	4	3	4	4	3	4
7	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	1	1	4	3	4	4	3	3	4	3	3
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	2
9	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	1	2	2	2	3	3	4	3	3	2
10	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	1	4	4	4	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	1	1	4	4	4	4	4	3
13	3	3	3	3	4	3	2	2	4	2	3	3	3	3	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
17	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
18	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	1	3	3	3	1	3	4	4	3	4	2
19	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	1	3	3	3	4	3	3	2
20	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2

21	3	3	2	3	2	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	4	2	3	3	2	3
22	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
23	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3
25	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3
26	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	1	4	3	4	3	3	3
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	2
30	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2

[illegible]

P16	Pearson Correlation	-.101	-.057	.255	-.037	.026	.320	1	.230	.659**	.560**
	Sig. (2-tailed)	.594	.765	.174	.845	.892	.085		.221	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P17	Pearson Correlation	.652**	.058	.075	.062	.097	.164	.230	1	.225	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000	.761	.693	.744	.609	.386	.221		.232	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	.103	.233	.309	.130	.227	.341	.659**	.225	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.586	.216	.097	.493	.227	.065	.000	.232		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.467**	.425*	.384*	.376*	.421*	.632**	.560**	.575**	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.019	.036	.041	.020	.000	.001	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Loyalitas Nasabah

Correlations

		P19	P20	P21	P22	P23	P24	TOTAL
P19	Pearson Correlation	1	.532**	.569**	.778**	.490**	.290	.822**
	Sig. (2-tailed)		.002	.001	.000	.006	.121	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	.532**	1	.640**	.537**	.920**	.086	.833**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.002	.000	.652	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.569**	.640**	1	.557**	.606**	.058	.767**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.001	.000	.760	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	.778**	.537**	.557**	1	.500**	.242	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001		.005	.198	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30

P23	Pearson Correlation	.490**	.920**	.606**	.500**	1	.093	.808**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.005		.624	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P24	Pearson Correlation	.290	.086	.058	.242	.093	1	.404*
	Sig. (2-tailed)	.121	.652	.760	.198	.624		.027
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.822**	.833**	.767**	.815**	.808**	.404*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.027	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Reliabilitas

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Variabel Pemasaran relasional (X)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.865	.865	9

Tabel Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.663	.653	9

Tabel Uji Reliabilitas Variabel Variabel Loyalitas Nasabah (Z)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.834	.836	6

LAMPIRAN 4 – DATA RESPONDEN

1. Karakteristik Responden

JENIS KELAMIN

Jenis	Frekuensi	Persentase %
laki laki	31	47.7 %
Perempuan	34	52.3 %
Total	65	100 %

USIA

Usia	Frekuensi	Persen
<18	9	13.8 %
19-25	5	7.7 %
26-35	12	18.5 %
36-45	19	29.2 %
46-55	14	21.5 %
>55	6	9.2 %
Total	65	100 %

PENDIDIKAN TERAKHIR

Pendidikan	Frequency	Percent
SMA	6	9.2 %
DIII	6	9.2 %
S1	29	44.6 %
S2	24	36.9 %
Total	65	100 %

RESPONDEN LAMA MENJADI NASABAH

Nasabah	Frekuensi	Persen
<6 bulan	24	36.9 %
6 - 1 tahun	20	30.8 %
> 1 tahun	21	32.3 %
Total	65	100 %

RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN

Pendidikan	Frekuensi	Persen
PNS-BUMN	17	26.2 %
Mahasiswa/Pelajar	11	16.9 %
Wiraswasta	27	41.5 %
lain lain	10	15.4 %
Total	65	100 %

LAMPIRAN 5 – Hasil Data Responden**Pemasaran Relasional**

No responden	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	PR7	PR8	PR9
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	3	3	3	3	3	2	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	3	3	4	3	4	3
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	3	3	3	4	3	2	2	4
10	4	4	3	4	4	4	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	3	3	3
13	3	3	3	3	4	3	2	2	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	4	3	3
17	2	2	2	2	2	2	3	3	2
18	4	3	4	3	4	3	4	4	3
19	4	3	3	3	4	2	3	3	4
20	3	2	3	4	4	3	4	4	4
21	3	3	2	3	2	2	4	4	2
22	2	3	3	3	4	3	4	4	4
23	3	2	3	2	3	2	3	3	3
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3
25	4	3	4	3	3	3	3	3	3
26	3	4	3	4	4	4	3	4	3
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	3	4	3	4	3	4	4	4
30	4	4	3	3	4	4	4	4	4

31	4	3	3	3	4	3	4	4	4
32	4	3	4	4	4	4	3	4	3
33	3	4	3	4	4	4	3	4	4
34	4	4	3	3	4	3	4	4	4
35	4	2	3	3	3	4	4	4	3
36	4	3	4	3	3	3	4	4	4
37	4	3	4	4	4	2	3	3	4
38	4	3	4	3	3	4	4	4	2
39	3	3	3	3	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	4	3	4	4	4
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	4	3	3	4	4	4	3	4
43	4	2	4	3	3	4	3	3	3
44	3	4	4	4	4	3	3	3	3
45	4	3	3	3	3	3	4	4	3
46	4	4	3	4	3	4	4	3	3
47	3	4	3	4	3	4	3	4	3
48	4	4	3	4	4	4	4	2	4
49	3	4	3	3	3	3	4	3	4
50	3	3	3	3	4	4	2	3	4
51	4	4	4	4	4	3	4	4	3
52	4	3	4	3	4	3	4	4	2
53	4	3	3	4	4	4	3	3	3
54	3	4	3	4	3	4	4	3	3
55	4	3	2	3	4	3	3	4	4
56	4	3	3	2	3	4	3	3	3
57	4	3	3	3	4	4	4	3	3
58	4	3	4	3	4	3	4	4	4
59	4	3	4	3	4	3	4	4	4
60	3	3	3	3	3	4	4	3	3
61	4	3	3	4	4	2	3	3	3
62	2	3	3	4	2	3	4	4	4
63	3	3	4	4	4	3	4	3	4
64	3	4	3	4	3	4	4	4	3
65	4	3	4	3	4	3	4	4	4

Kepuasan Nasabah

No responden	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8	KN9
1	3	4	4	4	3	3	4	3	4
2	2	3	4	3	3	3	3	2	3
3	2	4	3	4	2	2	1	1	1
4	2	3	3	3	2	2	4	2	4
5	3	4	4	4	3	3	4	3	4

6	3	3	4	4	2	2	2	3	2
7	3	3	4	3	1	1	4	3	4
8	2	4	3	4	2	2	3	2	2
9	3	3	3	4	3	1	2	2	2
10	3	3	4	4	3	3	3	4	1
11	2	4	3	4	3	3	3	2	3
12	3	4	4	3	3	2	1	1	1
13	2	3	3	3	3	1	3	4	3
14	4	4	3	4	4	3	3	4	3
15	2	4	4	4	4	4	4	2	4
16	3	3	3	3	4	4	4	3	4
17	2	2	3	2	4	2	4	2	2
18	3	4	2	3	1	3	3	3	1
19	3	3	3	4	2	2	3	1	3
20	2	3	3	4	4	2	2	1	2
21	3	2	3	2	3	2	2	3	1
22	3	3	4	4	2	3	3	4	3
23	2	3	3	3	4	4	3	2	3
24	2	4	3	3	3	4	3	2	4
25	4	4	3	3	4	4	2	4	4
26	3	3	3	3	2	2	2	3	2
27	2	3	3	3	2	4	3	2	1
28	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	4	4	2	4	4	2	2	4	2
30	3	3	4	4	3	4	3	3	3
31	4	3	2	3	3	4	4	4	4
32	4	3	3	4	4	3	3	3	4
33	4	4	3	3	3	4	2	4	4
34	3	4	4	3	4	3	4	3	3
35	3	3	4	3	3	2	3	4	4
36	4	3	4	4	3	2	3	4	3
37	4	4	4	3	3	3	3	4	3
38	4	4	4	3	4	4	3	4	4
39	4	3	3	4	4	4	3	3	3
40	3	3	4	3	4	4	4	3	4
41	4	4	4	3	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4
43	4	3	4	3	4	3	3	3	2
44	4	4	4	3	4	3	4	4	3
45	3	4	4	4	4	3	4	4	4
46	4	4	4	3	3	4	3	4	3
47	4	4	4	3	4	4	3	3	3
48	4	4	4	2	3	4	4	3	3
49	4	4	3	3	4	3	3	4	4
50	3	3	4	3	3	4	4	3	3
51	3	3	4	3	3	4	4	4	4

52	4	4	4	3	4	4	4	3	3
53	4	4	3	3	2	3	3	3	3
54	4	4	4	3	3	3	3	4	4
55	3	3	3	4	3	4	4	3	4
56	4	4	3	3	3	4	3	3	3
57	4	4	3	4	2	3	4	4	4
58	4	4	4	3	4	3	4	4	3
59	4	4	3	4	4	3	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	3	3	4	4	2	3	3	3	3
62	4	4	4	4	3	4	3	4	3
63	4	4	3	3	3	3	4	4	4
64	4	4	4	2	4	2	4	4	4
65	3	3	4	3	4	4	2	3	3

Loyalitas Nasabah

No responden	LN1	LN2	LN3	LN4	LN5	LN6
1	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	3
6	4	3	4	4	3	4
7	4	3	3	4	3	3
8	4	4	4	4	4	2
9	3	3	4	3	3	2
10	4	4	4	4	3	3
11	4	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	3
13	3	2	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3
17	2	2	2	2	2	2
18	3	4	4	3	4	2
19	3	3	4	3	3	2
20	2	3	3	2	3	2
21	4	2	3	3	2	3
22	3	3	2	3	3	3
23	3	3	3	2	3	4
24	4	4	3	3	4	3
25	3	4	4	3	4	3
26	3	3	3	4	3	3

27	4	3	4	3	3	3
28	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	3	4	2
30	4	3	4	4	3	2
31	3	3	4	4	3	3
32	4	3	4	2	2	3
33	4	4	3	4	3	4
34	4	4	4	4	3	4
35	3	3	4	3	4	3
36	2	4	4	4	4	2
37	3	4	4	3	4	4
38	3	3	4	3	4	3
39	4	3	3	4	4	3
40	4	2	4	3	3	4
41	3	3	4	4	3	4
42	3	3	3	4	3	3
43	4	4	3	4	3	3
44	3	4	2	3	4	4
45	3	3	4	2	4	3
46	4	3	4	3	3	4
47	4	4	3	4	2	4
48	4	3	4	4	3	4
49	4	4	2	4	4	3
50	3	3	3	3	3	3
51	3	4	3	3	4	2
52	3	4	2	3	4	4
53	3	3	4	3	3	3
54	3	3	4	4	3	3
55	4	2	4	4	2	2
56	4	3	4	2	3	4
57	3	3	4	4	3	3
58	3	3	4	4	3	3
59	3	3	4	4	3	3
60	3	3	3	4	4	2
61	3	3	4	2	2	2
62	3	3	2	3	4	3
63	3	3	3	4	4	3
64	3	4	3	2	2	4
65	3	3	4	3	4	3

LAMPIRAN 6 – Hasil Uji Analisis Jalur Tahap I

Uji r^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.279 ^a	.078	.063	.41188

a. Predictors: (Constant), PR

uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.017	.538		3.752	.000
PR	.357	.155	.279	2.302	.025

a. Dependent Variable: KN

LAMPIRAN 7 – Hasil Uji Jalur Tahap II

Uji r^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.479	1.57776

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Pemasaran relasional

uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.288	2.282		1.441	.155
	Kepuasan Nasabah	.039	.054	.068	.721	.473
	Pemasaran relasional	.501	.069	.682	7.258	.000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

LAMPIRAN 8- Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan Tahap II

Hasil Analisis Jalur Pengaruh Pemasaran Relasional dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

No.	VARIABEL	DE	IE	TE
1	$X \rightarrow Y$	0,682	0,017	0,697
2	$Y \rightarrow Z$	0,068	-	0,068

